



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL

GABINETE

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2018

A Ouvidoria da Polícia Rodoviária Federal, nos termos do disposto na Lei nº 13.460/2017, apresenta Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2018 em cumprimento a suas atribuições.

1.INTRODUÇÃO

Portaria 132 de 11 de outubro de 2012, instituiu a Ouvidoria da Polícia Rodoviária Federal, que é vinculada administrativamente ao Gabinete da Direção Geral.

Com base nesses normativos, a Ouvidoria da Polícia Rodoviária Federal tem a responsabilidade de:

- receber elogios, sugestões e pedidos de informação;
- receber denúncias e reclamações acerca de atos ilegais e de improbidade administrativa e de encaminhá-las às autoridades competentes;
- tratar as demandas apresentadas com equanimidade visando fazer com que o(a) cidadão(ã) seja ouvido(a), tenha seu direito reconhecido e receba a resposta por parte das áreas demandadas; e
- sugerir ações no sentido de que os erros sejam minimizados, os prazos sejam cumpridos, os processos sejam melhorados, as pessoas que trabalham com o público sejam qualificadas com vistas a prestação de serviços de excelência para o(a) cidadão(ã).

2.CANAIS DE ATENDIMENTO

2.1 Ouvidoria

A Ouvidoria PRF oferece dois produtos importantes no atendimento direto ao cidadão:
O fornecimento de informações e o tratamento de manifestações.

A equipe atua no atendimento do cidadão via sistema E-Ouv/CGU, e-mail, telefone e pessoalmente. Os casos apresentados são recepcionados, analisados, encaminhados aos setores responsáveis pela resposta dentro da Instituição e posteriormente são remetidos ao manifestante.

2.2 Serviço de Informação ao Cidadão

As demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) são recebidas, em sua maioria, por meio do sistema e-SIC, com interface disponível na internet em <https://esic.cgu.gov.br/>.

3.DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

3.1 Ouvidoria

Foram contabilizados no período de 01/01/2018 a 31/12/2018:

TIPO	QUANTITATIVO	PERCENTUAL
Comunicação	304	8,0%
Denúncia	406	10,6%
Elogio	202	5,3%
Reclamação	1638	42,9%
Solicitação	1182	31%
Sugestão	83	2,2%
Simplifique	1	0,0%
Total	3815	100%

2017 = 2715

2018 = 3815

Aumento de 40,51% em 2018

Com tempo médio de atendimento de 7,34 dias;

No período em tela houve **1947** atendimentos por telefone.

Dentre as reclamações, aproximadamente 70% se referiu a procedimento de multas aplicadas pela Polícia Rodoviária Federal

3.2. Serviço de Informação ao Cidadão

Os dados estatísticos extraídos do sistema e-SIC trazem os seguintes números:

Ano	Pedidos recebidos	Média mensal	Recursos 1ª Instância	Recursos 2ª Instância	Recursos CGU	Recursos CMRI
2017	1185	98,75	83	26	14	7
2018	1064	88,67DPRF	99	38	23	12

A Polícia Rodoviária Federal trabalhou, ao longo de 2018, no atendimento ao cidadão através do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), portal eletrônico da Controladoria-Geral da União.

Foram registrados um total de 1064 solicitações no período compreendido entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2018, com uma média mensal de 88,67 pedidos. Constatamos uma redução no número de solicitações, em relação a 2017, que foram realizados 1185 pedidos de acesso a informação.

Destaca-se, como áreas mais demandadas no período, a Diretoria de Operações e Diretoria de Administração. A Regional mais diligenciada foi a de Minas Gerais, seguida por Rio de Janeiro e Paraná.

4.DEMONSTRATIVOS QUALITATIVOS

4.1 Ouvidoria

Verificou-se que, em 2018, a maioria das manifestações recebidas foram relacionadas a multas, dificuldade de emissão do boleto para pagamento, demora na baixa após o

pagamento, bem como reclamações por não conseguir acompanhar o processo de recurso de multas.

Demandas e-Ouv

1 – Grande quantidade multas dos anos de 2016 e 2017 cujas notificações de penalidades estão chegando em 2019, e todos os reclamantes afirmam nunca ter recebido a notificação de autuação. A maioria das ocorrências é de São Paulo e Rio de Janeiro.

Sugestão: verificar com o Super qual o motivo desta anormalidade, em que pese estar dentro do prazo prescricional);

2 – Veículos leiloados e que, após a entrega do bem, não houve desvinculação das multas. (Maiores ocorrências no Paraná).

3 – Grande quantidade de multas que foram pagas, baixadas no sistema da PRF, mas continua constando no Detran. Na maioria dos casos houve o repasse da informação ao Renainf.

Sugestão: verificar junto ao Renainf o que está gerando o problema para poder repassar a informação ao usuário, com isso evitar dizer que a PRF já fez a parte dela enviando a informação.

4 – Alguns problemas com a atribuição de efeito suspensivo à multas em recurso na JARI. Consta a inserção da informação no SISCON, mas no Detran permanece o auto ativo. As demandas sempre são encaminhadas à DIROP-DPI, e de lá é encaminhado à DIASI onde é aberto chamado no Mantis.

Sugestão: Verificar com a DIASI o que está gerando esse problema, e saber se é pontual, algum erro de sistema, problema em um lote ou erro humano.

5 – Alto índice de reclamações sobre a dificuldade de contato telefônico com diversas unidades da PRF pelo país, com maior demanda o Rio de Janeiro, onde nem mesmo este setor consegue contatar por diversas vezes.

Sugestão: verificar junto a Superintendência se há algum problema na rede telefônica ou se houve mudança de telefones. Solicitar a atualização desses telefones no site da PRF.

6 – Diversas solicitações de acesso ao teor das decisões da CADA e JARI, uma vez que as notificações de penalidade chegam sem qualquer informação, apenas com o valor a pagar. Quando recebem a notificação, ligam nas unidades regionais e não conseguem contato, então registram reclamação na Ouvidoria.

Sugestão: enviar um resumo da decisão junto com a NP ou disponibilizar um link para consulta, independente de solicitação.

7 – Pessoas físicas e jurídicas fazem adesão ao DDA de seu banco, e começam a receber cobranças que não sabem de onde vem ou do que se trata, uma vez que no registro consta apenas o Ministério da Justiça como cobrador, o valor a ser pago e o número do documento; (com esse número nós conseguimos realizar a consulta e informar de qual auto se trata, mas seria interessante realizar um contato com os bancos e sugerir que eles disponibilizem a seus clientes os dados do auto de infração para evitar maiores dúvidas).

Além das solicitações, reclamações e denúncias, são verificados inúmeros elogios recebidos, que são reencaminhados diretamente à chefia imediata do servidor ou terceirizado eventualmente mencionado.

Ouvidoria mostra-se, por vezes, como primeiro “alerta” ao mau funcionamento de sistemas e serviços.

A Ouvidoria também atuou de forma a sensibilizar todas as áreas a fornecerem informações atualizadas ao cidadão, de forma a causar menos transtornos ao usuário, como vinha sendo verificado nas reclamações.

4.2 Serviço de Informação ao Cidadão

No ano de 2018 os pedidos mais frequentes relacionaram-se, no tocante ao público externo, multas aplicadas pela PRF, obtenção de dados estatísticos de trânsito, apreensões e aos concursos, e ao público interno, assuntos relacionados a recursos humanos e corregedoria. No período sob análise, foram registradas 7 (sete) reclamações. E face à resposta fornecida por intermédio deste SIC Setorial PRF, foram registrados 99 recursos de 1ª Instância, 38 recursos à autoridade máxima do órgão, 23 recursos a CGU e 12 recursos a CMRI.

5. SUGESTÕES

5.1 Ouvidoria

Colocamos como sugestão a criação de área da Ouvidoria na intranet da PRF para divulgação interna de informações, como orientações, decisões relacionadas à LAI, elogios motivacionais ao órgão, unidades e servidores, dentre outras. Tal ação vem ao encontro das ações de fortalecimento da Ouvidoria, fazendo-a presente interna e externamente e apresentando-a como canal acessível aos públicos interno e externo.

Para aumento da eficiência e conseqüente satisfação do público, algumas medidas se mostram necessárias para o exercício de 2019: interessante se faz a difusão de informações e treinamentos a todas as unidades da Polícia Rodoviária Federal para sensibilizar o público interno às boas práticas nos serviços ao cidadão, o que pode ser iniciado por meio de elaboração de conteúdo para Ensino à Distância na plataforma da ANPRF, bem como de oficinas presenciais regionalizadas.

6. CONCLUSÃO

Diante de todo o exposto, verifica-se que a Ouvidoria encontra-se adequadamente estruturada para atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação, mas ainda há necessidade de aprimoramentos essenciais quanto à capacidade de tratamento das manifestações típicas de ouvidoria (solicitação, reclamação, sugestão, denúncia e elogio).

7.EQUIPE OUVIDORIA

A Ouvidoria da Polícia Rodoviária Federal é composta pela seguinte equipe:

Selma Cezar Dias – Policial Rodoviário Federal

Márcio Corrêa Gonçalves - Policial Rodoviário Federal

Heitor Soares – Policial Rodoviário Federal

Joede Júnior Novais Marinho – Policial Rodoviário Federal

Nathalie Regina Moraes – Técnico em Secretariado